



Canadian  
Transportation  
Agency

Office  
des transports  
du Canada

OAL  
TA 87  
- M 51

Government  
Publications

3 1761 11648030 2



Making Transportation Efficient and Accessible for All

SPRING 2009

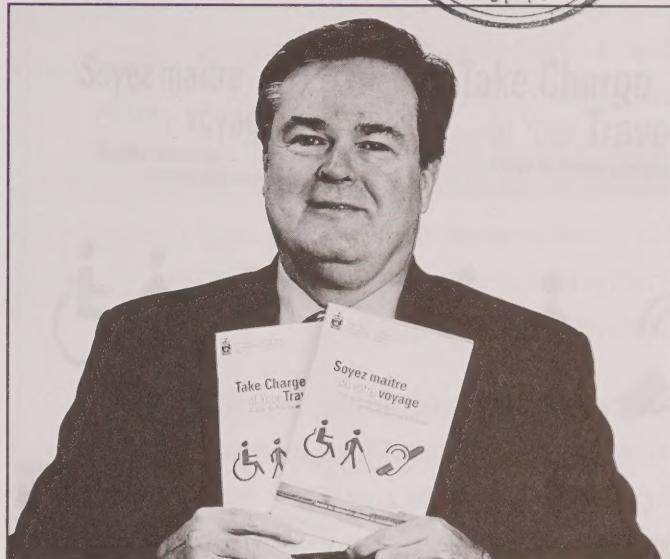


# MOVING AHEAD

CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

## Message from the Chair and CEO

It has been another year of significant developments in the Canadian Transportation Agency's ongoing efforts towards an efficient and accessible transportation network. This issue highlights the key achievements that have been made in collaboration with the community of persons with disabilities and the transportation industry.



Geoff Hare

### IN THIS ISSUE

Message from the Chair and CEO .....	1
New Agency Guide Helps Travellers "Take Charge" .....	3
Industry Adopts Provisions of the Communication Code .....	4
Issues the Agency is Consulting On .....	6
VIA Rail Modifying Renaissance Cars .....	9
Ferry Fit-up for Access .....	10
WestJet's Specialized Web Site for the Visually Impaired .....	11
Working Together .....	12
Updates	
Under Study: Allergies .....	14
Agency Rules on Medical Oxygen .....	14
The Agency's New Web Site .....	15
Announcing: TRANSED 2010 .....	16
Contacting Us .....	16

AVAILABLE IN MULTIPLE FORMATS

Canada

In this issue, we are focusing on instances where industry is removing undue obstacles to the mobility of travellers as a result of consultation, codes of practice, or regulatory requirements. For example, consultations are currently underway on tactile row markers and floor space requirements in aircraft for service animals.

A major goal of the Agency is to improve our monitoring activities and enhance compliance by transportation service operators. With this in mind, the Agency has developed and is implementing a comprehensive monitoring and compliance methodology to build on its existing activities in this area.

As part of this initiative, the Agency released two compliance reports in early April dealing with multiple format policies and alternative communications systems. The reports revealed that, with one exception, all key transportation service providers are compliant with these two important sections of the *Code of Practice: Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities*.

In addition, VIA Rail has been working on a number of modifications to its Renaissance passenger cars to accommodate persons with disabilities. These modifications are the result of two Agency Decisions and rulings by the Federal Court of Appeal and the Supreme Court of Canada.

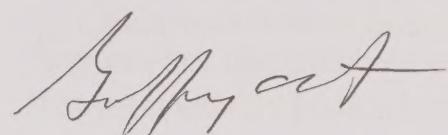
Understanding one's rights and obligations as a traveller is critical to having the best possible travel experience. At the Agency, we are committed to making tools and information readily available to persons with disabilities. *Take Charge of Your Travel*, which was launched recently at a meeting of the Agency's Accessibility Advisory Committee, is a free guide designed to help travellers with disabilities anticipate and address the challenges that travel can present.

As a transportation regulator, it is our role to balance the interests of the public and those of the transportation industry. Tribunals such as ours are faced with the challenge of weighing those interests, but we are also guided by our commitment to making decisions and orders in a fair and transparent manner.

Evolving demographics mean that more and more Canadians require some form of accommodation when they travel. The Agency will continue to anticipate accessibility-related issues and identify ways transportation service providers can eliminate them, ideally, before travellers encounter obstacles.

We will also continue to foster productive dialogue with representatives of the community of persons with disabilities

and industry, and with other interested parties who have a stake in accessibility issues. We are privileged to work with these groups and industry to make transportation without undue obstacles a reality for all Canadians. ■



Geoff Hare

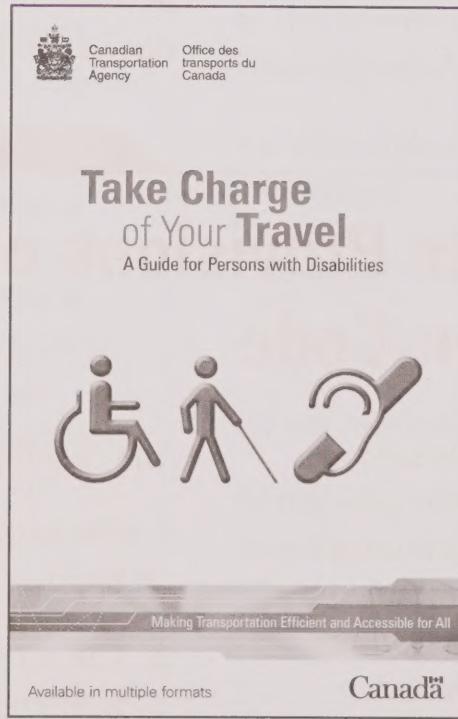
Chair and Chief Executive Officer

## New Agency Guide Helps Travellers “Take Charge”

*Take Charge of Your Travel* is a free guide for travellers with disabilities who use airplanes, trains, as well as passenger ferries and buses that cross a Canadian or provincial border.

The guide is an updated, expanded and easier-to-use replacement for the Agency's popular guide to air travel, *Taking Charge of the Air Travel Experience*.

It provides ideas about how to take advantage of accessible services and features in planning and conducting travel.



The guide encourages travellers to “take charge” by planning trips ahead of time and making their needs known to service providers.

To help with the planning process, it includes a detachable reservation checklist that details possible services in areas such as accessible seating, mobility and technical aids, and service animals.

Persons with disabilities are informed about help available at several points along their journey, such as:

- checking in;
- moving through terminals;
- boarding, connections and disembarking;
- storing and retrieving baggage;
- moving to and from washrooms;
- transferring from a personal wheelchair to a seat, including using a boarding chair; and
- moving through customs and immigration zones.

#### *Key advice:*

- Don't assume all required services will be available automatically or that others know your needs.
- Talk with your transportation company at least 48 hours ahead of time.
- Shop around, because services vary.

When booking a trip, the guide advises travellers to identify their disability-related needs, get information about schedules, fares, services and equipment, and ask for written confirmation of all arrangements and services they will receive.

*Take Charge* is available on the Agency's Web site ([www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)). Copies of the new guide are also readily available in multiple formats for individuals and for distribution by organizations. ■

## Industry Adopts Provisions of the Communication Code

In two compliance reports released recently by the Agency, it was found that the majority of key transportation service providers are compliant with two important sections of the *Code of Practice: Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities*.

The two reports are:

1. The Multiple Format Policy Compliance Report; and
2. The Alternative Communications Systems Compliance Report.

With one exception, Canada's key transportation service providers were compliant and had developed a multiple format policy – this allows travellers to request documents in accessible formats such as large print. Additionally, every major airport was compliant with the Code's provision that the car rental companies that operate from their airports have alternate means of communications for customers to get information or make reservations.

## 1. The Multiple Format Policy Compliance Report

Under the Code, all service providers are to develop and implement a multiple format policy to ensure that travel information can be made available in a variety of formats. At the time the Code came into effect in 2007, only one of the 55 providers covered by the Code had developed a policy.

To encourage providers to establish a policy, the Agency provided advice and guidance, including a sample multiple format policy, placing special emphasis on those providers who collectively carry 75 per cent or more of passengers for a particular mode of travel. As of March 2009, only one of these key service providers, Northumberland and Bay Ferries, had not submitted a policy.

The Agency will continue to work with those service providers who need help drafting a multiple format policy, in order to facilitate full compliance.

## 2. The Alternative Communications Systems Compliance Report

Airports are responsible for ensuring that ground transportation companies operating from their premises, including car rental companies, provide an alternate means of communication for persons with disabilities to make reservations or obtain information.

Agency staff reviewed the Web sites or called the reservation lines of car rental companies located at Canada's key airports to ensure that they had an alternative to the telephone for information or reservations, for example:

- a Web site with an online reservation system;
- an email address;
- a TTY telephone number; or
- a fax number.

At the time of the survey, all of the car rental companies offered at least one alternate mode of communication.

Both of these reports are part of a broader Agency monitoring and compliance framework, which works towards achieving the Agency's strategic outcome of increasing the accessibility of the federal transportation network by removing undue obstacles, while at the

same time increasing the efficiency and effectiveness of its monitoring activities.

For more information or to read the two compliance reports, please visit the Agency's Web site ([www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)). ■

## Issues the Agency is Consulting On

The Agency consulted with its Accessibility Advisory Committee on two issues affecting persons with disabilities travelling on aircraft with 30 or more seats operated by Canadian carriers. Out of the consultations, guidelines will be finalized to facilitate implementation of two provisions in the *Code of Practice: Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities* (Air Code). The two draft implementation guides, which relate to the application of subsections 2.6 and 2.7 of the Air Code, were among the topics of discussion during the meeting of the Agency's Accessibility Advisory Committee on March 30-31, 2009.

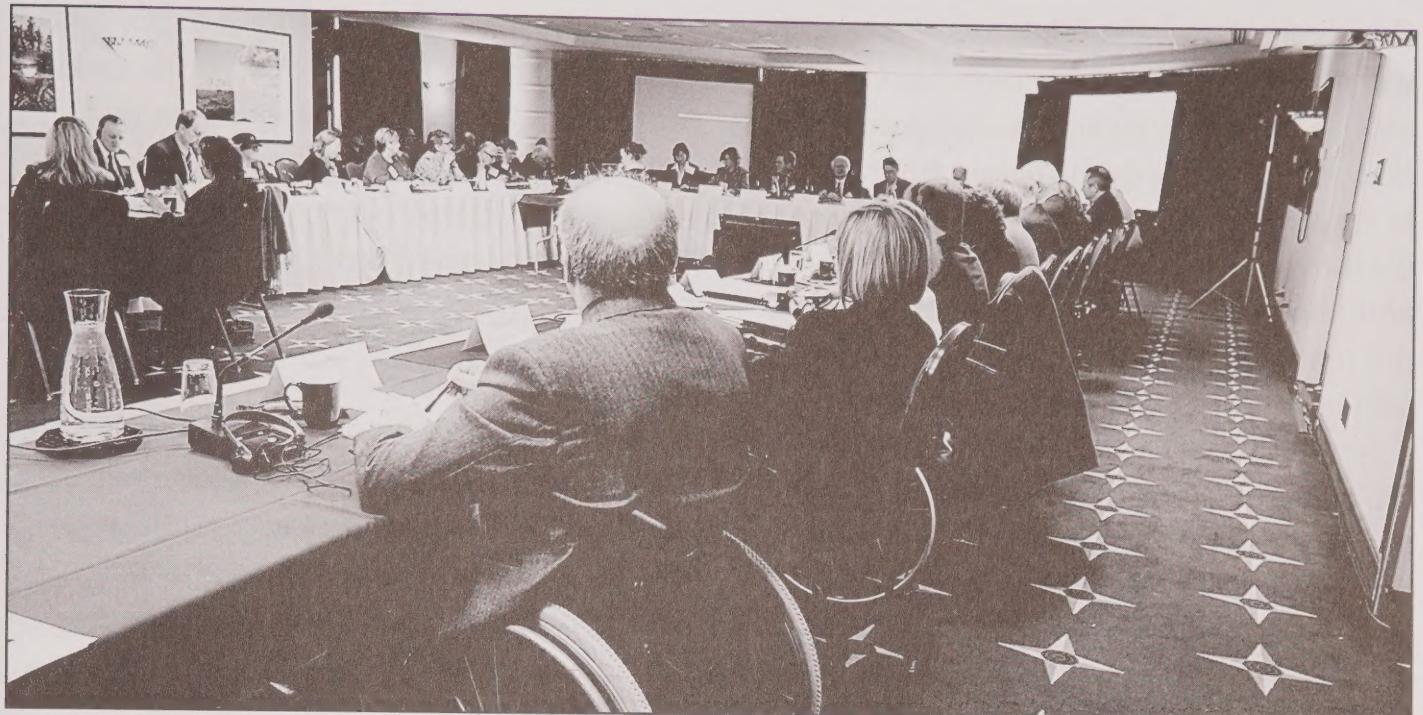
### *Space for service dogs*

The *Air Transportation Regulations* require service animals on domestic flights operated with aircraft with 30 or more passenger seats to be carried free of charge and allowed to remain on the floor at the person's seat.

In addition, the Air Code provides that "each class section of the passenger cabin of an aircraft, e.g., first class, business class, economy class, should have a number of passenger seats, other than exit row seats, and each of these seats should provide enough floor space for a service animal to lie down."

The objective of this provision in the Air Code is to ensure that air carriers provide sufficient floor space to permit the service animal to remain on the floor at the person's seat while ensuring that both the person with a disability and the service animal can travel safely.

In a June 2008 Decision, the Agency stated that if the space available is so limited that it causes extreme discomfort to the traveller and animal, it can increase the risk of injury to both and affect their safety and well-being. While the Agency noted that air carriers are free to use different means of providing the accommodation



### *A meeting of the Agency's Accessibility Advisory Committee*

required and are best placed to know what space is available in the aircraft, the Agency determined that it would engage in a consultative process to help them determine the floor space requirements.

The Air Code defines "service animal" as "an animal that is required by a person with a disability for assistance and is certified, in writing, as having been trained to assist a person with a disability by a professional service animal institution." While many different types of animals are used by persons with disabilities to provide assistance in daily living, e.g., pigs, ferrets, monkeys and miniature horses, dogs are the species most commonly used. Research indicates that professional service animal training institutions in

Canada only certify dogs as trained assistance animals. As such, the scope of this implementation guide is limited to space on aircraft for persons with disabilities travelling with service dogs.

To develop the draft guide that was reviewed by the Agency's Accessibility Advisory Committee, the Agency undertook preliminary consultations with air carriers and professional service animal training institutions. The consultative process included questionnaires and the viewing of various aircraft types and configurations by Agency staff and representatives from air carriers and service dog training organizations.

Once completed, the implementation guide will provide approximate dimensions that can be used by air carriers in determining how best to provide sufficient floor space to be shared safely and without extreme discomfort by persons with disabilities and their service dogs. It will not dictate the manner in which a Canadian carrier provides sufficient floor space to permit a service dog to remain on the floor at the seat of a person with a disability while also ensuring that the person and the service dog can travel safely. There are many ways in which a carrier can achieve the objective of section 2.6 of the Air Code.

### *Tactile row markers*

In a Decision issued in October 2008, the Agency addressed another provision of the Air Code that sets out that tactile row markers to indicate row numbers should be placed “on overhead bins or on passenger aisle seats.” The objective of this provision of the Air Code is to enhance independent access to air transportation for persons who are blind or who have visual impairments. Recognizing the practical difficulties of implementing the

provision, the Agency decided to consult with air carriers and national organizations of the blind to explore alternatives that will permit persons who are blind or who have visual impairments to independently find their assigned seats.

Based on these preliminary consultations, the Agency developed a draft guide which was reviewed by its Accessibility Advisory Committee. The draft guide addresses permanent and temporary tactile row markers and alternate means of providing independent access to and from seats.

### *Next steps*

The two draft implementation guides are being reviewed by the Agency, taking into consideration the comments provided by its Accessibility Advisory Committee. The final guides will be issued in the coming months and widely distributed to serve as guidance material for the determination of floor space for various-sized service dogs and to enhance independent access to air transportation by persons who are blind or who have visual impairments. ■

# VIA Rail Modifying Renaissance Cars

As a result of two Agency Decisions and rulings by the Federal Court of Appeal and the Supreme Court of Canada, VIA Rail must make a number of modifications to its Renaissance passenger cars to accommodate persons with disabilities.

VIA has been working on a final design plan to, for example, widen doors, provide an adequate-sized wheelchair tie-down, add sleeper car wheelchair-accessible bedrooms, and provide adequate seating for attendants and space for service animals.

The Agency has given preliminary approval for modifications to three accessible sleeper cars and nine accessible economy coach cars.

Here are some of the main modifications to the sleeper car:

- It will contain a suite with a bedroom and adjoining washroom accessible to persons using personal wheelchairs and to accommodate their attendants and/or service animals;
- Access to the car will be through one of two 810-millimetre-wide (32-inch) exterior doors on an adjoining service car;

- Entrance to the suite will be through a power-operated door of similar width, which will lead to a 1550-millimetre by 1677-millimetre (61-inch by 66-inch) washroom with CSA-standard accessories; and
- The suite's 1310-millimetre by 2000-millimetre (51-inch by 78-inch) bedroom will have a turning radius of 1500 millimetres (59 inches).

*"Personal wheelchair" means a passenger-owned wheelchair that requires a minimum clear floor space of 750 millimetres by 1200 millimetres (30 inches by 47 inches) to accommodate the wheelchair, its occupant, and a minimum clear turning space of 1500 millimetres (59 inches) in diameter.*

The main modifications to the economy coach car are:

- An accessible seating area, composed of a wheelchair tie-down with independent access to an accessible washroom, that will have clearances similar to the above;
- A lowered row of double seats will face the tie-down to provide space for two travel companions or attendants;

- Space will also be provided for a service animal at the tie-down and a service animal and/or attendant within the washroom; and
- In each economy car, two rows of double seats facing each other will be reserved exclusively for two individuals travelling with two service animals, upon receipt of the standard 48-hour advance notice and subject to availability.

In addition, VIA will be adding liftable armrests and lowering some seats in 38 coach cars.

VIA is required to submit its detailed plans for modifying the cars, including a final implementation schedule, to the Agency in September 2009 in order to obtain the Agency's final approval prior to implementation of the modifications.

For more information on the VIA Rail Decision No. 620-AT-R-2003, please visit the Agency's Web site ([www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)). ■

## Ferry Fit-up for Access

Accessibility features are among the modifications to the newest addition to Marine Atlantic's ferry service in the Cabot Strait.

The German-built *Atlantic Vision* carries 531 passenger vehicles, 50 per cent more than the company's next largest vessel.

It has been dry docked at a shipyard in Finland for alterations to meet Marine Atlantic's needs. The work includes changes to doors, ramps, alarms, cabins, signage and telephone systems to meet the standards of the *Code of Practice: Ferry Accessibility for Persons with Disabilities*.

The vessel features:

- Sloped access to and from the car deck, which will be supplemented by hands-on assistance from the *Atlantic Vision* personnel;
- Two elevators between decks, both outfitted with audible deck indicators and braille markings;
- High-contrast colours for floors and walls;
- TTY phones;
- Full roll-through accessibility across all areas of the passenger deck;

- Adapted cabins with braille door numbers, doorbells that flash strobe lights inside for persons with hearing disabilities, wheelchair lockdowns and various modified bathroom fittings; and
- Coloured flashing lights to signal general or fire alarms.

The *Atlantic Vision* enters into service in spring 2009.

Visit the Marine Atlantic Web site ([www.marine-atlantic.ca](http://www.marine-atlantic.ca)) for more information. ■

## WestJet's Specialized Web Site for the Visually Impaired

WestJet has introduced a Web "Lite Site" for persons who are visually impaired, providing a booking engine for flight reservations.

The Lite Site is designed for screen-reading software that finds and reads a hidden pixel on the [westjet.com](http://westjet.com) splash page. Guests are offered a link to the Lite Site, which contains this message:

*Hello screen reader guests, and welcome to [westjet.com](http://westjet.com). If you are using JAWS or another screen reader, and would like to book a flight, please click to access an alternative booking engine which is more screen reader friendly. Thank you.*

Based on extensive testing, the booking process is intuitive, stripped to essential information, and easy to use. Helpful prompts are provided to use buttons, check boxes and forms. Oral instructions replace hyperlinks.

Because most persons with visual impairments are not completely blind, the regular WestJet site's font, images, tables, links, colours and security features have also been improved for easier use by persons with varying degrees of vision.

WestJet has worked closely with CNIB on the changes. ■

# Working Together: Government, private sector and persons with disabilities



*The Agency's Chair and CEO, Geoff Hare, highlights the merits of informal dispute resolution during his opening remarks to the Accessibility Advisory Committee*

## Facilitation: Finding Informal Solutions

In order to resolve accessible transportation disputes, persons with disabilities and service providers are more frequently turning to facilitation, a process based on trust and collaboration. The process involves Agency staff working with both sides to achieve the common objective of resolving access concerns in a highly

effective and efficient way. Facilitation is a learning experience that helps prevent the same problems from recurring.

In 2008-09, 40 per cent of the accessible transportation disputes resolved by the Agency were resolved through facilitation. The following are two examples of this process.

## Hearing Aids Not to be Screened

A passenger who experienced difficulties during the airport screening process requested the assistance of Agency staff to prevent the occurrence of similar incidents. During the screening process, the screening officer tried to pass her hearing aid through a screening device.

Following staff review of the incident by the Canadian Air Transport Security Authority (CATSA), it was determined that the method used was contrary to its standard operating procedures, which call for passengers with hearing devices to be screened by visual inspection only. The passenger accepted CATSA's apology and was pleased with CATSA's actions to ensure that its service contractor responsible for airport screening was made aware of the incident and would review the proper process with all screening officers.



## Painful Return from Cuba

A woman injured her foot in a fall during a holiday in Cuba, and was wearing a cast when she arrived at the airport for her flight home. She was denied pre-boarding and, given the lack of a boarding bridge, she had to make her own way up stairs to the aircraft. Despite conveying to airline personnel her doctor's instructions to elevate her foot, she was put in a seat that made this impossible. She was not allowed to move seats even though there were empty seats on the aircraft. Her foot lost feeling and colour and swelled significantly before another passenger volunteered his seat and she was able to raise her leg.

She requested the support of the Agency to facilitate the resolution of her complaint.

In addition to receiving an apology for the lack of assistance, the applicant was pleased to note that the matter had been addressed with the director of in-flight services and that future training was to be provided to all staff to avoid recurrence of similar incidents. ■

# Updates

## Under Study: Allergies

In cases dating back to 2000, the Agency determined that an allergy is not automatically considered to be a disability for the purposes of the *Canada Transportation Act*, but there may be people with allergies who can be considered to have a disability due to their allergies. As a result, allergy disability determination is made on a case-by-case basis.

For example, in two Agency decisions issued in 2007 and 2008 regarding a woman who has allergies and chemical sensitivities, the Agency found that she was a person with a disability for the purposes of the Act. The Agency also found that she encountered an undue obstacle regarding one of the issues she raised and ordered the carrier to undertake corrective measures related to reservations, communication, service procedures and personnel training.

Four investigations – three regarding allergies and one regarding multiple chemical sensitivities – are currently in progress. For these investigations, the Agency has hired independent experts in the fields of allergies and multiple chemical sensitivities to further the Agency's understanding of these subjects.

For the allergy-related cases, the Agency is in the process of determining whether the applicants are considered to be persons with disabilities and, if so, whether they experienced obstacles.

With respect to the investigation regarding multiple chemical sensitivities, the Agency has already determined that the applicant is a person with a disability and found that she encountered an obstacle. The Agency is currently considering whether the obstacle is undue.

Decisions regarding these cases are expected to be issued during 2009.

## Agency Rules on Medical Oxygen

Air Canada has been ordered to take a series of corrective measures by June 2009 to assist air travellers who require medical oxygen on board flights.

Air Canada does not allow passenger-supplied gaseous oxygen, but provides its own gaseous oxygen service to passengers for a fee on all of its flights. In a Decision dated June 26, 2008, the Agency ruled that passenger-supplied oxygen – specifically, passenger-supplied gaseous oxygen and portable oxygen concentrators (POCs) on domestic air services and passenger-supplied POCs

on international air services – in whatever form permitted by safety and security regulations, is the most appropriate accommodation for persons with disabilities who require oxygen. In the fall of 2008, Air Canada began to permit the use of passenger-supplied POCs on its domestic, transborder and international flights.

The Agency has agreed to let Air Canada continue to provide a gaseous oxygen service rather than allow passenger-supplied gaseous oxygen, provided it implements corrective measures with respect to its domestic air services by June 2009. Key measures include:

- Providing a continuous carrier-supplied oxygen service from the point of check-in, during connections and until arrival in the general public area at the final destination; and
- Providing its carrier-supplied oxygen service free of charge on board the aircraft and within terminals, except for the cost of the oxygen itself and any non-reusable pieces of equipment.

In addition, another key corrective measure ordered by the Agency, which applies to both domestic and international air services, is the modification of Air Canada's Fitness for Travel form to seek only information on the person's oxygen-related needs. ■

## The Agency's New Web Site

The Canadian Transportation Agency launched a brand new Web site in February 2009!

Ensuring clear and timely communication of its role, objectives and processes is a key priority for the Agency. In support of this goal, the Agency's Web site was significantly revamped to enhance content, navigation, and look and feel.

The Agency is continuously improving the information content and accessibility of the site to help strengthen the interaction

between travellers, transportation service providers and industry users of the national transportation system. The site will continue to grow to allow the Agency to deliver its services and programs and to provide needed information in a user-focused and user-friendly way.

You are invited to subscribe to our site and receive the latest updates on accessible transportation issues! Visit the Agency's new site at [www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca). ■

# Announcing: TRANSED 2010



The 12th International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disabled Persons (TRANSED 2010) will be held in Hong Kong from Wednesday, June 2 to Friday, June 4, 2010 at the Hong Kong Convention and Exhibition Centre.

Held every three years, the TRANSED conferences are milestone events in the field of accessible transportation, attracting researchers, policy-makers, transport operators, consumers and other specialists worldwide to share innovations and best practices.

Delegates from around the world will be meeting in Hong Kong to exchange strategic and technical experience.

The conference will focus on accessible tourism, and will feature an exhibition showcasing the latest technological developments in accessible transportation and universal design.

For more information, visit the TRANSED 2010 Web site at [www.transed2010.hk](http://www.transed2010.hk). ■

## CONTACTING US

Canadian Transportation Agency  
Ottawa, Ontario K1A 0N9

**Toll-free:** 1-888-222-2592  
**Fax:** 819-997-6727  
**TTY:** 1-800-669-5575  
**Web site:** [www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)  
**E-mail:** [info@otc-cta.gc.ca](mailto:info@otc-cta.gc.ca)



Publications are available online and in multiple formats upon request.

Les publications sont accessibles en ligne et en divers supports sur demande.



## COMMENT COMMUNIQUER AVEC NOUS

La 12<sup>e</sup> Conférence internationale sur la mobilité et le transport des personnes à Hong Kong, du mercredi 2 juin au vendredi 4 juin 2010, au Hong Kong Convention and Exhibition Centre, sera l'occasion de tous les trois ans de conférence à lire tous les trois ans. Il s'agit d'un événement marquant dans le domaine du transport accessible, en matière de transport et d'aménagement renseignements, visitez le site Web COMOTRED 2010 à [www.transport2010.hk](http://www.transport2010.hk) (en anglais seulement). ■

Pour obtenir de plus amples informations, visitez le site Web COMOTRED 2010 à [www.transport2010.hk](http://www.transport2010.hk) renseignements, visitez le site Web COMOTRED 2010 à [www.transport2010.hk](http://www.transport2010.hk) (en anglais seulement). ■

Des délégues des quatre coins du globe se réuniront à Hong Kong dans le but d'échanger des expériences stratégiques et techniques. La conférence sera axée sur le tourisme accessible et son pourcentage dans le monde entier et autres spécialistes du monde entier qui se réunissent pour partager leurs innovations et pratiques exemplaires.

attriant chercheurs, décideurs, exploitants d'entreprises de transport, consommateurs et autres spécialistes du monde entier et autres spécialistes du monde entier qui se réunissent pour partager leurs innovations et pratiques exemplaires.

2010 HONG KONG  
COMOTRED

# A l'affiche : COMOTRED 2010

manière à augmenter l'interaction entre les voyageurs, les fournisseurs de services de transport et les utilisateurs de l'industrie du réséau fédéral de transport. Le site pourra servir sa croissance pour permettre à l'Office d'offrir ses services et ses programmes, et de fournir des renseignements axés sur la clientèle et conviviaux dont ses utilisateurs peuvent avoir besoin.

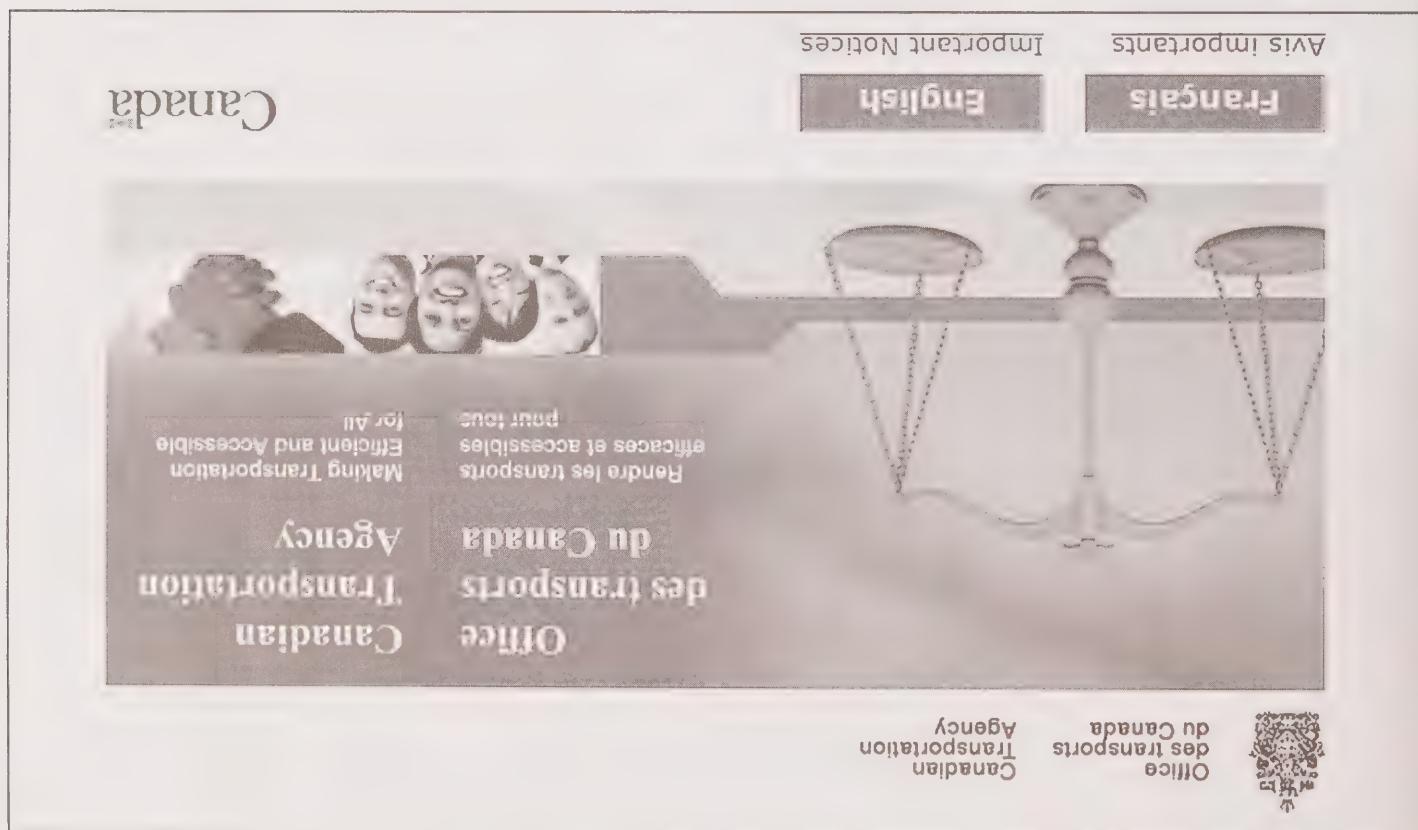
Vous êtes invités à vous abonner à notre site dans le but de recevoir les dernières mises à jour des questions touchant le transport accessible. Visitez le nouveau site de l'Office à [www.ottc.gc.ca](http://www.ottc.gc.ca).

L'Office des transports du Canada a lancé son tout nouveau site Web en février 2009 ! Une des priorités les plus importantes pour l'Office est d'assurer une communication claire et opportune de son rôle, de ses objectifs et de ses procédés. En appui à cet objectif, le site Web a été complètement réorganisé de manière à valoriser le contenu, de même qu'à améliorer les possibilités de navigation sur le site, son apparence et sa convivialité.

L'Office améliore constamment le contenu informatif et l'accessibilité du site de l'information et de l'accès à l'information. Les fonctionnalités de recherche et de filtrage sont améliorées régulièrement pour faciliter la recherche d'informations spécifiques. Des fonctionnalités interactives, telles que les commentaires et les réactions, sont ajoutées pour encourager la participation des visiteurs. Des fonctionnalités de partage sont également ajoutées pour faciliter la diffusion de l'information sur les réseaux sociaux.

Le site Web offre également des fonctionnalités de téléchargement de documents et de formulaires, ainsi que des fonctionnalités de réservation et de paiement en ligne. Ces fonctionnalités sont conçues pour faciliter la interaction entre l'Office et les citoyens, et pour améliorer l'efficacité et la qualité des services offerts.

Enfin, le site Web offre une interface responsive qui s'adapte aux différents appareils et navigateurs utilisés par les visiteurs. Les fonctionnalités de navigation sont optimisées pour les appareils mobiles, et les fonctionnalités de recherche et de filtre sont adaptées aux navigateurs mobiles.



# Le nouveau site Web de l'Office

En outre, l'Office a ordonné la mise en œuvre d'une autre mesure corrective qui s'applique aux services aériens internationaux, c'est-à-dire la modification par Air Canada de son formulaire portant sur l'état de santé des personnes de manière à ne demander que les renseignements touchant les besoins de la personne en matière d'oxygène. ■

- sans frais, à l'exclusion du coût de l'oxygène lui-même et de toutes pièces d'équipement non réutilisables, son service d'oxygène à bord des aéronefs et dans les aérogares.

- L'officine a convenu de permettre à Air Canada d'offrir un service d'oxygène gazeux plutôt que de permettre aux passagers de transporter leur propre approvisionnement, à condition qu'elle mette en place, avant juin 2009, des mesures correctives en ce qui concerne ses services aériens intérieurs. Les principales mesures sont de fournir principalement, à l'arrivée dans l'aire publique, un service d'oxygène continu, à partir de l'énergieextrême, durant les échelles et jusqu'à l'arrivée dans l'aire publique, à destination finale;





Par exemple, dans deux décisions de 2007 et de 2008 portant sur une femme ayant des allergies et une polysensibilité chimique, l'Office a statué que celle-ci était une personne ayant une déficience en vertu de la Loi. L'Office a également conclu qu'elle avait fait face à un obstacle absurde au cas par cas.

Dans certains cas remontant à 2000, l'Office avait déterminé qu'une allergie n'est pas automatiquement désignée comme étant une déficience aux termes de la Loi sur les transports au Canada, mais que certaines personnes peuvent être considérées comme ayant une déficience en raison de leurs allergies.

A surveiller

- que de tels incidents se répètent.
- être offerte à tout le personnel pour éviter
- service de cabine et qu'une formation allait
- avait été soullevé auprès du directeur du
- était heureuse d'apprendre que l'incident
- manquée d'assistance, la demanderai
- En plus d'avoir régulièrement des excuses pour le
- la plainte au moyen de la facilitation.
- Elle a sollicité l'aide de l'Office pour régler
- puisse soullever sa jambe.
- céde volontairement sa place pour qu'elle
- enfile avant qu'un autre passager ne lui
- dans son pied qui s'est décolore, et a
- l'aéronef. Elle a perdu toute sensation

Une femme s'est blessée au pied lors d'une chute au cours d'un voyage à Cuba. A son arrivée à l'aéroport pour le voyage de retour, elle portait un plâtre. Elle n'a pas pu se débrouiller du pré-embarquement et comme il manquait de passerelles d'embarquement de passagers, elle a dû monter l'escalier qui menait à l'aéronet. Bien qu'elle ait remis à l'équipage de l'aéronef les directives de son médecin volontant qu'elle garde son pied immobilisé, elle a assiégé un siège qui ne lui permettait pas de le faire. Elle n'a pu changer de siège malgré le fait qu'il y avait des sièges vacants à bord de l'avion.

Retour difficile de Cuba



l'inspection visuelle seulement. Le passager a accepté les excuses de l'ACSTA et s'est dit satisfait des mesures prises par l'ACSTA pour faire en sorte que l'entrepreneur de services chargé du contrôle de la sécurité de l'aéroport soit au courant de l'incident et qu'il discute du processus approprié avec tous les agents de contrôle.

Un passager, qui avait eu des problèmes au cours d'un contrôle de sécurité à l'aéroport, a demandé l'aide de l'Office au but de prévenir l'occurrence d'incidents semblables. Au cours du processus de contrôle, l'agent de contrôle avait tenté de faire passer son appareil auditif dans le dispositif de dépistage. Après examen de l'incident par le personnel de l'Administration canadienne de la sécurité aérienne (ACSTA), il a été déterminé que la méthode utilisée était contraire à la procédure normale, qui prévoit que les passagers ayant un appareil auditif doivent subir une

l'objet d'un contrôle de sécurité

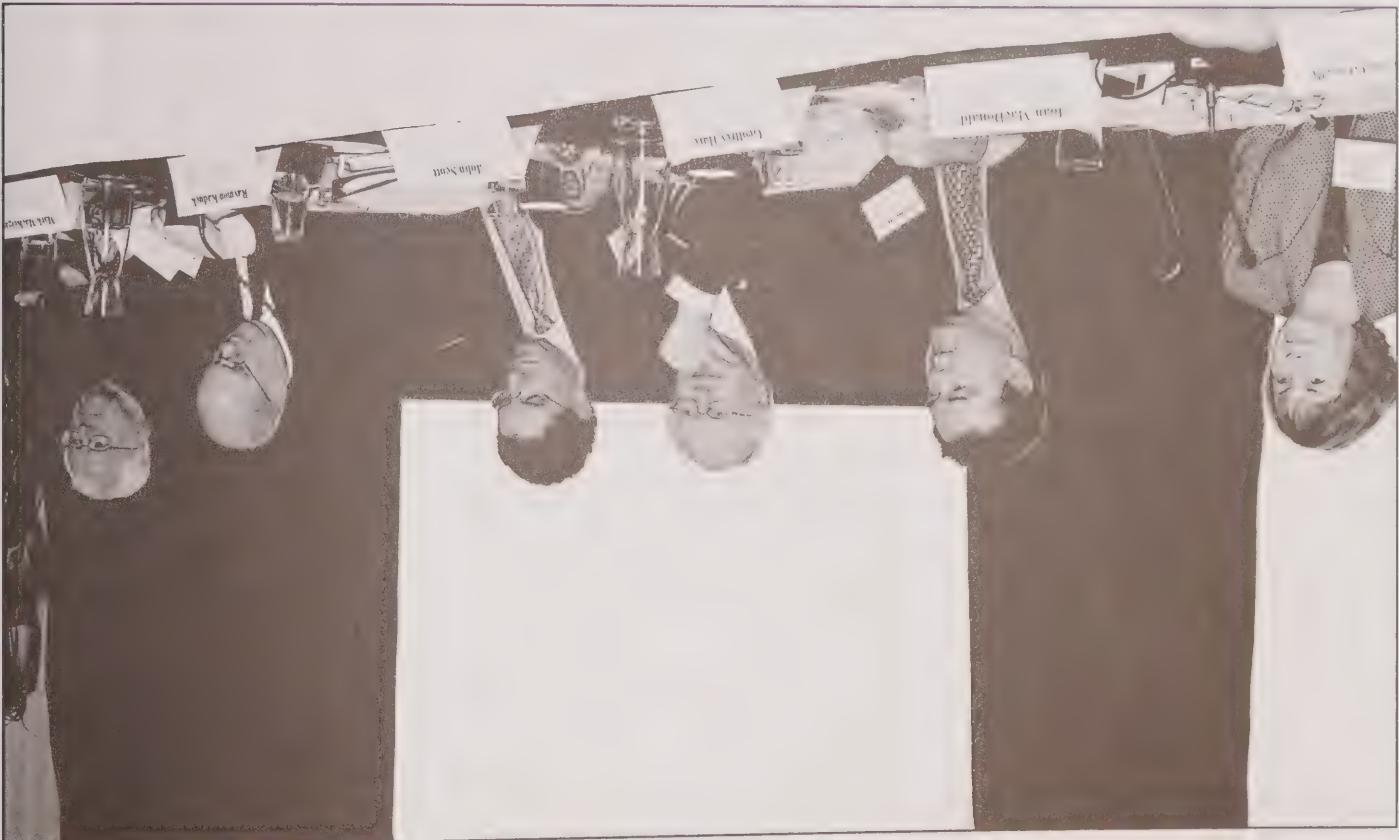
Les appareils auditifs ne doivent pas faire régler par l'Office au moyen de la facilitation. Voici quelques exemples : En 2008-09, 40 pour cent des différends touchant le transport accessible ont été résolus par l'Office grâce à la réglementation qui aide à prévenir la récurrence des mêmes problèmes. La facilitation est une expérience d'apprentissage qui aide à prévenir la

la facilitation, un processus fondé sur la confiance et la collaboration. Le processus sous-entend l'intervention du personnel de l'Office auprès des deux parties dans le but d'atteindre un objectif commun : résoudre les problèmes d'accessibilité d'une façon efficace et efficiente.

Le président et premier dirigeant de l'Office, Geoff Hare, met en lumière les mérites du règlement informel des différends lors de son allocution d'ouverture à la réunion du Comité consultatif sur l'accessibilité

Facilitation : A la recherche de règlements informels

Pour résoudre des différends reliés au transport accessible, les personnes ayant une déficience et les fournisseurs de services se tournent de plus en plus vers



**Travaillons ensemble :** Le gouvernement, le secteur privé et les personnes ayant une déficience

## Site Web spécialisé de WestJet pour les personnes ayant une déficience visuelle

WestJet a lancé un site Web « Lite » spécialement pour les personnes ayant une déficience visuelle. Le processus de réservation est intuitif, se limite à l'information essentielle et est facile à utiliser. Des messages-guides utilisent des boutons, les cases et les formulaires. Des instructions orales remplacent les hyperliens. Comme la plupart des personnes ayant une déficience visuelle ne sont pas complètement aveugles, la police, les illustrations, les tableaux, les liens, les couleurs et les caractéristiques de sécurité du site de WestJet ont aussi été améliorées pour accomoder les personnes dont les niveaux de déficience visuelle varient.

INCA pour effectuer ces changements. WestJet a collaboré étroitement avec INCA pour effectuer ces changements.

Bonjour à vous utilisateurs de lecteurs d'écran, et bienvenue à westjet.com. Si vous utilisez JAWS ou un autre lecteur d'écran et que vous souhaitez effectuer une réservation de vols, cliquez pour accéder à un moteur alternatif de réservations plus convivial pour les lecteurs d'écran. Merci.

Le site « Lite » est conçu pour les logiciels de lecture d'écran qui relèvent et lisent les pixels camouflés sur la page de garde de westjet.com. Les visiteurs peuvent se rendre, par hypothèse, sur le site en question qui comprend le message suivant :

Le site a vous utilisateurs de lecteurs d'écran et bienvenue à un autre d'écran, et bienvenue à westjet.com. Si vous utilisez JAWS ou un autre lecteur d'écran et que vous souhaitez effectuer une réservation de vols, cliquez pour accéder à un moteur alternatif de réservations plus convivial pour les lecteurs d'écran. Merci.

- de deux ascenseurs entre les ponts, tous deux dotés d'indicateurs de points audibles ou en caractères braille;
  - de couleurs contrastantes pour les planchers et les murs;
  - d'appareils ATS;
  - d'une accessibilité complète dans tous les secteurs du pont des passagers;
  - de cabines adaptées, munies de numéros de porte en braille, de sonnettes de porte à lumière stroboscopique à l'intérieur pour les personnes ayant une déficience auditive, de dispositifs de retenue pour fauteuil roulant et de divers accessoires de toilettes modifiées;
  - de feux clignotants colorés pour signaler les alarmes générale ou d'incendie.
- La *Atlantic Vision* sera mis en service au printemps 2009.
- Visitez le site Web de Marine Atlantic ([www.marine-atlantic.ca](http://www.marine-atlantic.ca)) pour obtenir plus d'information. ■

## Les traversiers aménagés pour en favoriser l'accès

Les caractéristiques d'accessibilité font partie des modifications apportées aux nouveaux ajouts effectués sur le service de traversiers Marine Atlantic dans le détroit de Cabot. Le traversier de fabrication allemande *Atlantic Transporter 531* véhicules naval en Finlande pour y subir les transformations nécessaires pour répondre aux besoins de Marine Atlantic. Les travaux comprennent le changement de portes, de rampes, d'alarmes, de cabines, de signalisation et de systèmes téléphoniques afin de respecter les normes du Code de pratiques : Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience.

Le bâtiment est équipé :

- d'un accès en pente au pont-garage par l'équipage de *Atlantic Vision*;
- qui sera complète par l'aide accordée à un accès en pente au pont-garage

## Favoriser l'accès

En outre, VIA ajoutera des accoudoirs relevables et abaissera certains sièges dans 38 voitures-coach.

En septembre, VIA doit présenter à l'Office des plans détaillés pour la modification des voitures, y compris un calendrier d'exécution, de manière à obtenir l'approbation finale de l'Office avant de commencer les modifications.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la décision n° 620-AT-R-2003 touchant VIA Rail, visitez le site Web de l'Office ([www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)).

- Une zone accessible, composée d'un dispositif de roulement et d'un accès indépendant à la toilette accessible, dont les dimensions sont : la voiture-coach de la classe économique Les principales modifications appartenues à la voiture-coach de la classe économique sont : une rangée abaissée de sièges doubles comprenant face au dispositif de roulement faisanant face au dispositif de roulement faisanant pour un animal de retenue de fautéuil roulant dans aidant ou un préposé près du dispositif de roulement de fautéuil roulant pour accommoder deux compagnons de voyage et des préposés ; une rangée abaissée de sièges doubles comprenant face au dispositif de roulement faisanant face au dispositif de roulement faisanant pour un animal de retenue de fautéuil roulant dans aidant, deux rangées de sièges économiques, deux rangées de sièges exclusivement pour deux personnes qui voyagent avec deux animaux aidants, sur préavis de 48 heures et selon les dispositions.

## VIA Rail modifie ses voitures Renaissance

- L'accès à la voiture se fera par une des deux portes extérieures de 810 mm de largeur (32 po) à partir de la voiture de service adjacente;
- L'entrée dans la suite se fera par une porte à manœuvre motorisée de la largeur semblable, qui mènera aux toilettes de munies d'accessoires respectant les normes de la CSA;
- Le compartiment-lit de la suite mesure 1 550 mm par 1 677 mm (61 po par 66 po) et aura une aire de braguage de 1 310 mm par 2 000 mm (51 po par 78 po) et une aire de braguage de 1 500 mm (59 po).
- Le compartiment-lit de la suite mesure 1 200 mm (30 po sur 47 po) pour recevoir un fauteuil roulant et son occupant et une aire de braguage minimale de 1 500 mm (59 po) de diamètre.

- Elle contiendra une suite avec un compariment-lit et une toilette adjacente accessible aux personnes qui utilisent un fauteuil roulant et pouvant accomoder leur accompagnateur ou leur animal aidant;

Quelques-unes des principales modifications apportées à la voiture-lit :

Office a donné son approbation à trois voitures-lits accessibles et à neutre-provisoire aux modifications effectuées à trois voitures-lits accessibles de la classe économique.

Office a donné son approbation à trois voitures-lits accessibles et à neutre-provisoire aux modifications effectuées à trois voitures-lits accessibles de la classe économique.

A la suite de deux décisions de l'Office et de jugements de la Cour d'appel fédérale et de la Cour suprême du Canada, VIA Rail doit apporter un certain nombre de modifications à ses voitures à voyageurs Renaissance afin d'accommoder les personnes ayant une déficience.

Une fois terminé, le guide de mise en œuvre fournit des dimensions approximatives dont les transporteurs peuvent utiliser la meilleure fagon d'assurer aéronefs pour servir les personnes ayant une déficience et leur permettre la meilleure fagon d'assurer les personnes ayant une déficience sans danger ou inconfort supplémentaire. Ces recommandations sont destinées à aider les transporteurs à élaborer une version provisoire du guide en fonction des résultats des premières consultations. Le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office prendra en compte les commentaires fournis par les personnes ayant une déficience et leur permettra d'élaborer une version provisoire qui permettra aux personnes ayant une déficience de trouver elles-mêmes le siège qui leur convient. La version provisoire sera alors soumise au Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office, qui a pris en considération les commentaires recueillis auprès des membres du Comité consultatif sur l'accessibilité. Les versions finales des guides seront publiées au cours des prochains mois, et elles feront l'objet d'une distribution à grande échelle de diverses façons pour les chiens aidants de tailles plancher et les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle.

### Prochaines étapes

L'Office a élaboré une version provisoire de ce guide en fonction des résultats des premières consultations. Le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office a fait l'examen de la version provisoire du guide. Ce dernier couvre les indicateurs tactiles de rangées permanentes et temporelles, et présente d'autres moyens d'assurer un accès indépendant au siège. Les deux versions provisoires de mise en œuvre des guides ont été examinées en œuvre des guides ont été examinées par l'Office, qui a pris en considération les commentaires recueillis auprès des membres du Comité consultatif sur l'accessibilité. Les versions finales des guides seront publiées au cours des prochains mois, et elles feront l'objet d'une distribution à grande échelle de diverses façons pour les chiens aidants de tailles plancher et les personnes ayant une déficience visuelle.

Dans une décision rendue en octobre 2008, l'Office a touché une autre disposition du Code aérien qui prévoit que les indicateurs tactiles de rangées servent à indiquer les numéros des rangées, devraient être placés « sur les compariments de rangement supérieur ou sur les sièges passagers contigus à l'allée. » L'objectif de cette disposition est de favoriser l'accès du Code aérien est de faciliter l'accès indépendant au transport aérien pour les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle. Comme il reconnaît la difficulté de mise en œuvre de la

### Indicateurs tactiles de rangées

Code aérien de nombreuses façons. Dans une décision rendue en octobre 2008, l'Office a touché une autre disposition du Code aérien qui prévoit que les indicateurs tactiles de rangées servent à indiquer les numéros des rangées, devraient être placés « sur les compariments de rangement supérieur ou sur les sièges passagers contigus à l'allée. » L'objectif de cette disposition est de faciliter l'accès indépendant au transport aérien pour les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle. Comme il reconnaît la difficulté de mise en œuvre de la

Code aérien définit un « animal aidant » comme étant « un animal dont une personne ayant une déficience a besoin d'un animal pour assister une personne ayant une déficience pour les aider dans une activité quotidienne, p. ex. des chevaux miniatures, les chiens cochons, des furets, des singes et des chiens comme animaux aidants dressés. aidants au Canada ne certifient que des chiens conséquent, la portée de ce guide prévu à bord d'un aéronef pour les voyageant en compagnie d'un chien aidant. L'Office a entrepris des consultations avec des établissements professionnels de dressage auprès des transporteurs aériens et des compagnies aériennes qui ont été examinées par le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office. Le processus de consultation comprendait des questionnaires et l'examen de divers types d'aéronaves, de même que leur configuration, par le personnel de l'Office, des représentants des organismes de transports aériens et des chiens aidants.

*Espace réservé aux animaux aidants*

Le Règlement sur les transports aériens prévoit que le transporteur aérien doit accepter de transporter sans frais l'animal aidant à bord de vols intérieurs effectués par un aéronef d'au moins 30 sièges aidant à une personne et lui permettre de demeurer dans l'avion. L'Office qui a eu lieu les 30 et 31 mars 2009, au Comité consultatif sur l'accessibilité de la réunion du Code aérien, ont fait partie des sujets de discussion au cours de la réunion du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'applications des paragraphes 2.6 et 2.7.

Une rencontre du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office avec le Comité consultatif sur l'accessibilité des personnes ayant une déficience qui propos de deux questions touchant les personnes ayant une déficience qui voyagent à bord d'un aéronef d'au moins 30 sièges, exploitée par des transporteurs canadiens. Des lignes directrices seront élaborées à la suite de consultations dans deux dispositions du Code de pratiques : Accèsibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience (le Code aérien). Les deux versions provisoires des guides de mise en œuvre, qui traitent de deux buts de favoriser la mise en œuvre de le Code de pratiques : Accèsibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience (le Code aérien).



## Office consulte Questions à propos desquelles

- Office continuera de collaborer avec les fournisseurs de services qui ont besoin d'aide pour élaborer une politique sur les médias substituts, de manière à favoriser la conformité intégrale.
2. Rapport sur la conformité relative aux communications auxiliaires
- Ces deux rapports sont tenus de faire en sorte que les entreprises de transport terrestre incluent les entreprises de location de véhicules, qui exploitent leurs services sur les lieux, véhicules, offrent des systèmes de renseignements auxiliaires pour permettre aux personnes ayant une déficience d'effectuer des réservations ou d'obtenir des renseignements.
- Le personnel de l'Office a examiné les sites Web où place des appels sur les lignes de réservation des entreprises sites Web de l'Office à examiner les de locations de véhicules situées dans les principaux aéroports du Canada pour vérifier si ces entreprises offraient des solutions de rechange au téléphone pour obtenir de l'information ou faire des réservations, par exemple :
- un site Web avec système intégré de réservation en ligne;
  - une adresse courriel;
- Le site Web de l'Office ([www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)). Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour lire les deux rapports sur la conformité, veuillez visiter le site Web de l'Office ([www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)).
- Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour lire les deux rapports sur la conformité, veuillez visiter le site Web de l'Office ([www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)).
- Ces deux rapports s'inscrivent dans le cadre de l'initiative plus large de l'Office sur la surveillance plus étendue et la conformité, qui vise l'atteinte du résultat stratégique de l'Office portant sur l'amélioration de l'accèsibilité du réseau fédéral de transport par l'élimination des obstacles au transport par l'augmentation simultanée de l'efficacité et de la pertinence de ses activités de surveillance.
- Les aéroports sont tenus de faire en sorte que les entreprises de transport terrestre utilisent les entreprises de location de véhicules qui exploitent leurs services sur les lieux, véhicules, offrent des systèmes de renseignements auxiliaires pour permettre aux personnes ayant une déficience d'effectuer des réservations ou d'obtenir des renseignements.
- Le personnel de l'Office a examiné les sites Web où place des appels sur les lignes de réservation des entreprises sites Web de l'Office à examiner les de locations de véhicules situées dans les principaux aéroports du Canada pour vérifier si ces entreprises offraient des solutions de rechange au téléphone pour obtenir de l'information ou faire des réservations, par exemple :
- un site Web avec système intégré de réservation en ligne;
  - une adresse courriel;

**Le secteur des transports adopte les dispositions du Code de communication**

Afin d'encourager les fournisseurs à éta  
Une politique, l'Office a prodigué ses  
conseils et directives, y compris l'ébauch  
d'une politique sur les médias substitut  
en accordant une attention particulière  
aux fournisseurs qui transportent dans  
leur ensemble 75 pour cent des passag  
d'un mode de transport en particulier.  
En date du mois de mars 2009, un seul c  
ces principaux fournisseurs de services  
n'avait toujours pas présenté sa politiqu  
soit Northumberland and Bay Ferries.

En vertu du Code, tous les fournisseurs de services sont tenus d'élaborer et de mettre en œuvre une politique sur les médias substituts afin de faire en sorte que les renseignements sur les voyages soient accessibles dans plusieurs formats. Au moment de l'entrée en vigueur du Code de communication en 2007, un seul des 55 fournisseurs assujettis au Code posséderait une telle politique.

1. Rappoport sur la confortabilité relative aux politiques de médias substituts

- Deux rapports sur la conformité publique recèment par l'Office indiquent que la majorité des fournisseurs de services de transport se sont conformes à deux pratiques : l'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience, c'est-à-dire : 1. le Rappport sur la conformité relative aux politiques de médias substituts ; 2. le Rapport sur la conformité relative aux communications auxiliaires.

En vertu du Code, tous les fournisseurs de services sont tenus d'élaborer et de mettre en œuvre une politique sur les médias substituts afin de faire en sorte que les renseignements sur les voyages soient accessibles dans plusieurs formats. Au moment de l'entrée en vigueur du Code de communication en 2007, un seul des 55 fournisseurs assujettis au Code possédait une telle politique.

Afin d'encourager les fournisseurs à établir une politique, l'Office a prodigué ses conseils et directives, y compris l'ébauche d'une politique sur les médias substituts, en accordant une attention particulière aux fournisseurs qui transporent dans leur ensemble 75 pour cent des passagers en date du mois de mars 2009, un seul de ces principaux fournisseurs de services n'avait toujours pas présenté sa politique, soit Northumberland and Bay Ferries.

Tous les principaux fournisseurs de services exploitent leur service dans les entreprises de location de véhicules à la disposition du Code selon laquelle principaux aéroports se sont conformes en gros caractères. De plus, tous les dans un format accessible, par exemple voyageurs de demander des documents sur les médias substituts qui permet aux sont en règle et ont élaboré une politique services de transport canadiens, sauf un, qui effectuer des réservations.

Le rapport sur la conformité relative aux clients d'obtenir de l'information ou aux communications auxiliaires qui permettent à la fois d'offrir des moyens de rapports doivent disposer de moyens de qui exploitent leur service dans les entreprises de location de véhicules à la disposition du Code selon laquelle principaux aéroports se sont conformes en gros caractères. De plus, tous les dans un format accessible, par exemple voyageurs de demander des documents sur les médias substituts qui permet aux sont en règle et ont élaboré une politique services de transport canadiens, sauf un, qui effectuer des réservations.

- Conseils importants :**
- Ne presumez pas que tous les services ou que les autres connaîtent vos besoins.
  - Communiquez avec le transporteur au moins 48 heures à l'avance.
  - Comparez, les services ne sont pas les mêmes partout.
  - Au moment de faire des réservations, le guide suggère aux voyageurs de déterminer leurs besoins relatifs à leur déficience, de s'informer des horaires, des tarifs, des services et du matériel disponibles et de demander une confirmation écrite de toutes les dispositions prises et des services prévus.
  - Soyez maître de votre voyage est sur divers supports ou pour distribution par des organisations. ■

Le guide incite les voyageurs à gérer leur voyage en le planifiant à l'avance et en informant les fournisseurs de services de planification, le guide comprend une liste de vérification détachable où sont détaillés les services en fonction des différents secteurs, tels que les sièges accessibles, les aides à la mobilité et les aides techniques, de même que les animaux aidants.

Les personnes ayant une déficience peuvent trouver de l'information sur l'aide disponible à diverses étapes du voyage, telle que : l'enregistrement et les bagages; les déplacements dans les terminaux; les déplacements dans les correspondances et l'embarquement; les correspondances au siège, y compris l'utilisation d'un fauteuil d'embarquement; le transfert du fauteuil roulant personnel de l'imigration. • le passage aux douanes et aux couloirs de l'imigration.

• les va-et-vient aux toilettes;

des bagages;

l'entreposage et la récupération et le débarquement;

l'embarquement, les correspondances et le débarquement;

les déplacements dans les terminaux;

les déplacements et les bagages;

l'entreposage et la récupération et le débarquement;

les déplacements dans les terminaux;

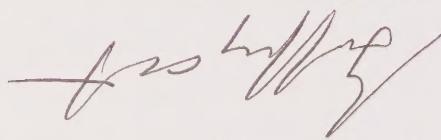
les déplacements et les bagages;

du voyage, telle que :

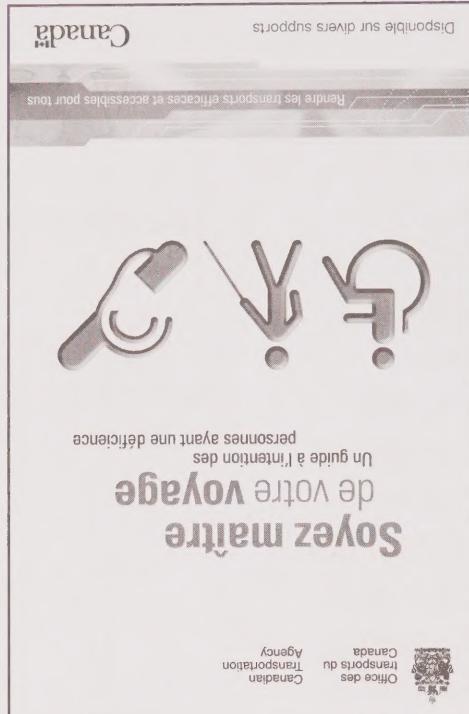
Les personnes ayant une déficience peuvent trouver de l'information sur l'aide disponible à diverses étapes du voyage, telle que : l'enregistrement et les bagages; les déplacements dans les correspondances et l'embarquement; les correspondances au siège, y compris l'utilisation d'un fauteuil d'embarquement; le transfert du fauteuil roulant personnel de l'imigration. • le passage aux douanes et aux couloirs de l'imigration.

ainsi qu'avec les autres intervenants touchés par les questions d'accessibilité. Nous avons le privilège de collaborer avec ces groupes et l'industrie dans le but de faire du transport exempt d'obstacles abusifs une réalité pour tous les Canadiens.

Geoff Hare  
Président et premier dirigeant



A mesure que la population augmente, de plus en plus de Canadiens ont besoin d'accommodements durant leur voyage. L'Office continuera d'anticiper les obstacles qui peuvent survenir en matière d'accessibilité et de déterminer des façons de dialoguer fructueux avec les représentants clés de la collectivité des personnes ayant une déficience et de l'industrie, tout en favorisant un dialogue fructueux aussi entre les voyageurs ayant une déficience et les voyageurs ayant une déficience et de l'industrie.



Soyez maître de votre voyage est un guide gratuit pour les voyageurs ayant une déficience qui voyage à bord d'un avion ou dans un train, ou encore dans un bus ou un autocar traversier ou un traversier qui traverse la frontière du Canada ou les frontières internationales. Ce guide, qui remplace le guide bien connu de l'Office, guide bien la situation : être maître de la situation, être bien informé et être bien placé.

## Le nouveau guide de l'Office aide les voyageurs à gérer leur voyage

Ainsi qu'avec les autres intervenants touchés par les questions d'accessibilité, nous continuons aussi de favoriser un dialogue fructueux avec les représentants clés de la collectivité des personnes ayant une déficience et de l'industrie, tout en favorisant un dialogue fructueux aussi entre les voyageurs ayant une déficience et les voyageurs ayant une déficience et de l'industrie.

En outre, VIA Rail prépare un certain nombre de modifications aux voitures à voyageurs Renaissance de manière à accomoder les personnes ayant une déficience. Ces modifications font suite à deux décisions de l'Office et aux jugements de la Cour d'appel fédérale et de la Cour suprême du Canada.

a deux décisions de l'Office et aux jugements de la Cour d'appel fédérale et de la Cour suprême du Canada.

accompoder les personnes ayant une déficience. Ces modifications font suite à des décisions de l'Office de la

En outre, VIA Rail prépare un certain  
nombre de modifications aux voitures  
à voyageurs Renaisssance de manière à

Notre rôle, en tant qu'organisme de réglementation, est d'atteindre un équilibre entre les intérêts du public et ceux de l'industrie du transport. Les tribunaux tels que le notre doivent soulever ces intérêts, ce qui représente tout un défi. Nous tâchons de nous laisser guider par notre engagement à rendre des décisions et des arrêtés justes et transparents.

Il est essentiel, quand on entend un voyage, de bien comprendre ses droits et ses obligations, pour que l'expérience soit réussie. A l'Office, nous nous engageons à rendre disponibles des outils et de l'information pratiques pour les personnes ayant une déficience. La publication Soyez maître de votre voyage, qui a été lancée récemment lors d'une réunion du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office, est un guide gratuit conçu dans le but d'aider les voyageurs ayant une déficience à anticiper et à aborder les défis qui peuvent se présenter en cours de voyage.

a deux décisions de l'Office et aux jugements de la Cour d'appel fédérale et de la Cour suprême du Canada.

accompagner les personnes ayant une déficience. Ces modifications font suite à de longues discussions avec l'Office des personnes handicapées.

En outre, VIA Rail prépare un certain  
nombre de modifications aux voitures  
à voyageurs Renaissance de manière à

Dans le cadre de cette initiative, l'Office publie deux rapports de conformité à la fin d'avril dans lesquels il traite de politiques sur les médias substituts et systèmes de communications auxiliaires qui sont à l'exception d'un seul, se sont conformés à ces deux sections importantes du décret réglementaire : l'élimination des entrées de pratiques ; la communication avec les voyageurs à la carte une différence.

Un des objectifs importants de l'Office est d'améliorer les activités de surveillance et d'augmenter la conformité des exploitants des services de transport. Dans cette optique, l'Office a élaboré et met actuellement en œuvre une méthode de suivi et de surveillance de la conformité dans le but de mettre à profit les activités existantes dans le domaine.

Dans ce numéro, nous nous penchons particulièrement sur les cas où l'industrie a su retrier des obstacles aux possibilités de déplacement des voyageurs à la suite de consultations, de codes de pratiques de consultations, de réglementaires. Par exemple, des consultations portant sur les indicateurs tactiles de rangée et les exigences d'espace au plancher pour les animaux aidants à bord des aéronefs sont actuellement en cours.

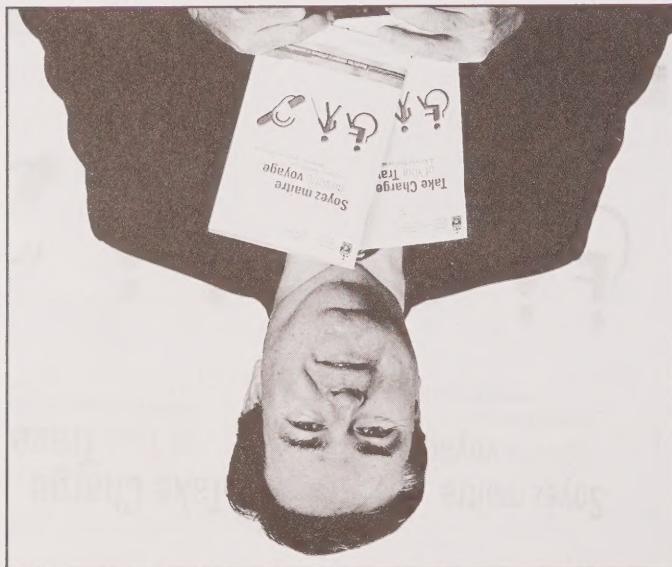
collaboration entre la collectivité des personnes ayant une déficience et l'industrie du transport.

## DISPONIBLE SUR DIVERS SUPPORTS

20	Comment communiquer avec nous .....	12
20	A l'affiche : COMOTRED 2010 .....	Les traversiers aménagés pour en favoriser l'accès .....
19	Le nouveau site Web de l'Office .....	VIA Rail modifie ses voitures Renaissance .....
17	Le moyen thérapeutique .....	Qu'estions à propos des nouvelles l'Office consulte .....
16	L'Office tranche sur la question de l'oxygène thérapeutique .....	dispositions du Code de communication .....
14	À l'étude : Les allergies .....	Le secteur des transports adopte les voyagEURS à gérer leur voyage .....
13	Travaillos ensemble .....	Le nouveau guide de l'Office aide les personnes ayant une déficience visuelle .....
	Site Web spécialisé de Westjet pour les personnes ayant une déficience visuelle .....	Message du président et premier dirigeant .....

## TABLE DES MATIÈRES

Geoff Hare



La année dernière en a été une de développement importants en ce qui concerne les efforts déployés par l'Office des transports du Canada dans l'attente d'un réseau de transport toujours plus efficace et accessible. La présente publication met en valeur les principales réalisations rendues possibles par la

**Message du président et premier dirigeant**

## OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

# ON VA DE LAVANT

PRINTEMPS 2009

Maintenir un réseau de transport efficace et accessible pour tous

